



Pronto Consumatore

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Pagamenti in contanti e arrotondamenti

Pagina 5



Bollette del gas: accorciata la prescrizione

Pagina 6



Azioni BPAA: somme liquidate

Pagina 6



Frutta e pesticidi

Pagina 7

La tutela del consumatore, un rimedio contro le arrabbiate - Oltre 2 MLN di euro recuperati: un nuovo record per il CTCU!

Il Premio del Consumatore "Ok d'oro 2019" è stato assegnato a Christoph Franceschini



Ogni anno, in occasione della Giornata mondiale dei consumatori che si celebra il 15 marzo, il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta il bilancio dell'attività svolta nel corso dell'anno passato. I casi di consulenza, ovvero i reclami concreti, sono rimasti stabili rispetto all'anno precedente, poco sopra quota 10.000.

Al vertice le società di telefonia

Il settore delle telecomunicazioni continua a registrare il maggior numero di contestazioni da parte di utenti e consumatori con oltre un terzo dei casi. I consumatori lamentano, in particolare, inefficienze varie quali disdette non accolte, addebiti di servizi a sovrapprezzo, reclami rimasti invariati ecc... nonché continue modifiche unilaterali delle condizioni dei contratti.

Seconde, le banche

Al secondo posto, tra le segnalazioni di reclamo, troviamo il settore dei servizi bancari e finanziari. Le

problematiche in questo settore hanno riguardato soprattutto le perdite dovute ad errati investimenti finanziari oppure ad investimenti cd. illiquidi (es. azioni proprie di alcune banche), che impediscono agli investitori di poter disporre dei capitali e dei risparmi così investiti. Molti consumatori riferiscono che la fiducia che avevano riposto nella banca e in chi ci lavora è stata mal ripagata e sfruttata dalle banche solo per il proprio tornaconto.

Al terzo posto della classifica: casa e condominio

Sono stati oltre 1.100 i casi nel settore casa e condominio per i quali i consumatori hanno chiesto aiuto al CTCU. In questo settore vi è una grande richiesta di informazioni qualificate: capita così che i contratti preliminari per l'acquisto della casa siano da redigere o da riformulare, i rendiconti e le delibere del condominio da controllare o spiegare nel dettaglio. Molti anche i dubbi da chiarire in relazione ai cd. bonus fiscali concessi per le ristrutturazioni edilizie.

Assemblea dei soci 2019 - tutte le informazioni a pag. 3

Energia elettrica e gas, altro settore impegnativo

Anche le forniture di energia elettrica e gas hanno causato non pochi grattacapi ai consumatori: sono stati oltre mille gli interventi seguiti dai nostri consulenti nei confronti di società fornitrici di energia. L'abolizione del cd. mercato tutelato, prevista per il luglio del 2020, sta creando non poche incertezze e insicurezze fra i consumatori. Altri motivi di lamentela riguardano la scarsa trasparenza delle offerte di luce e gas nonché le modifiche unilaterali dei contratti.

Nuovo record per le somme recuperate

Sono aumentate del 16% le somme complessivamente recuperate a favore dei consumatori, che si assestano ad oltre 2 milioni di euro. Tale somma non include però le somme recuperate nel settore delle liti transfrontaliere, ad opera del Centro Europeo Consumatori. Per la maggior parte, le somme sono state recuperate a seguito di transazioni stragiudiziali.

Comporre le liti è sempre la soluzione migliore

Il modo più efficace per risolvere qualsiasi controversia è la composizione amichevole della stessa. Il CTCU offre a moltissimi utenti e consumatori l'accesso alla composizione stragiudiziale delle liti, sia attraverso le cd. conciliazioni paritetiche con singoli fornitori, che attraverso l'accesso ad arbitri e organi di conciliazione. In linea generale, questi sistemi consentono ai consumatori maggiore certezza di poter risolvere le questioni di reclamo in tempi rapidi, senza troppi oneri e costi e in modo semplice. Per questi motivi la via conciliativa si sta dimostrando sempre più la scelta preferita da molte persone per risolvere le controversie con i diversi fornitori di beni e servizi, senza la necessità di ricorrere, almeno in prima battuta, alle vie legali. Le procedure di conciliazione non escludono la possibilità di accesso alla giustizia ordinaria in caso di insuccesso del tentativo di conciliazione.

La relazione annuale 2018 è disponibile per il download al seguente link:

www.consumer.bz.it/it/relazioni-annuali-del-centro-tutela-consumatori-utenti



Il Premio del Consumatore „Ok d'oro 2019“ è stato assegnato a Christoph Franceschini

“Il suo giornalismo coraggioso ha reso risparmiatori ed investitori altoatesini più sicuri di sé stessi”

Fra gli obiettivi dell'attività del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), uno dei più importanti è quello di mettere le persone nella condizione di poter prendere decisioni d'acquisto libere e consapevoli, anche in presenza di meccanismi di mercato sempre più complessi e ugualmente sia che si tratti di prezzi dell'energia equi, oppure di alimenti sani, di giocattoli sicuri, di tutela del consumatore nel mondo digitale oppure ancora di trattamento dei dati delle persone o di prodotti finanziari sicuri.

I trattati dell'UE classificano i consumatori quali soggetti partecipanti al mercato autonomi e maturi. “Senza informazioni di sfondo e libertà d'informazione i cittadini non si emancipano e rischiano di essere trattati in inganno. Sono in gioco diritti fondamentali, e questi possono trovare la loro realizzazione solo grazie anche al supporto di giornalisti e media. Proprio in questi tempi, un giornalismo critico è più richiesto che mai. Nell'interesse della democrazia, le voci critiche vanno sostenute, e non messe a tacere.”

Secondo un sondaggio di soddisfazione dell'ASTAT del 2018, solo una bassa percentuale della popolazione ha fiducia nei giornalisti. L'indice di fiducia nei giornalisti (37,7%) è più basso di quello dei politici (40,9%). La crisi di fiducia nei media, e il significato che gli stessi hanno per l'informazione dei consumatori sono stati il punto di partenza per l'assegnazione da parte del Direttivo del CTCU del Premio del consumatore “Ok d'oro” di quest'anno.

“I giornalisti dovrebbero mantenere una certa distanza dal potere” commentano il Presidente del CTCU, Agostino Accarrino, e il Direttore Walther Andreanus, “anche perché molti soggetti che operano in questo settore sembrano avere una biografia alquanto simile a quella di politici e lobbisti”.

Fra i 113 candidati proposti, il premio “Ok d'oro” per il 2019 è stato assegnato al giornalista e caporedattore di “salto.bz” Christoph Franceschini, per i suoi articoli di cronaca critici, coraggiosi e frutto di minuziose ricerche, soprattutto nel settore dei

servizi bancari e finanziari, nonché per il suo libro “Bankomat”. Attraverso l'impostazione dei suoi articoli, agevole e di facile comprensione, il suo è un contributo sostanziale per l'emancipazione di risparmiatori ed investitori in Alto Adige.

“Questo semplifica il lavoro di chi tutela i consumatori” riassume il direttivo del CTCU. “Gli operatori del settore bancario e finanziario, infatti, troppo spesso – e ce lo dimostrano le nostre esperienze – tentano di sottrarsi alle proprie responsabilità, dando diffusione a “narrazioni” di convenienza. Anche con il suo libro “Bankomat”, Franceschini ha fornito un'eccellente analisi delle vicende intorno alla maggiore banca altoatesina.”

Consumatori emancipati e ben informati hanno la possibilità di difendersi in maniera auto-responsabile, sia dai rischi per la salute che da quelli economico-finanziari. Così facendo, non proteggono soltanto se stessi, ma forniscono un sostanziale contributo al fine di mantenere ed aumentare gli standard raggiunti, affiancando il lavoro di sorveglianza delle autorità di regolazione preposte.

Molti cittadini auspicano però di essere sostenuti in questo, poiché l'offerta di prodotti e servizi negli ultimi anni è praticamente esplosa. Giornalisti e media ben funzionanti, coraggiosi e critici sono un fattore cruciale a riguardo.

Alla premiazione, avvenuta il 15 marzo 2019 in occasione della Giornata mondiale dei consumatori presso il Circolo della Stampa a Bolzano, oltre al Direttivo del CTCU ha partecipato anche il Vice-Segretario del Sindacato Regionale dei Giornalisti Peter Malfertheiner. Erano presenti anche i vincitori delle edizioni passate.

Il CTCU premia ogni due anni singole persone oppure una comunità, un gruppo, un'associazione, un'azienda, un'istituzione, ecc., che abbiano la loro residenza o la loro sede di lavoro in provincia di Bolzano, e che si siano distinti per una particolare azione o iniziativa nell'ambito consumeristico.



Walther Andreanus

Walther Andreanus,
Direttore del CTCU

Molte le partite ancora aperte per i consumatori

I consumatori continuano a dover fare i conti con la costante riduzione del potere d'acquisto, con l'aumento dei prezzi di molti beni e servizi, con gravi lacune nella trasparenza delle informazioni e delle condizioni dei contratti, con il proliferare di pratiche commerciali scorrette e aggressive (leggasi in particolare marketing telefonico non consentito) e, più in generale, con aumentati problemi economici. Liberalizzazione, privatizzazione e globalizzazione hanno sì portato più concorrenza in alcuni settori, facendo aumentare il numero di fornitori, di prodotti e di servizi, ma oltre a queste opportunità hanno anche accresciuto il rischio di scelte economiche inappropriate.

Le sempre più complesse interconnessioni dei mercati fanno sì che semplici informazioni giuridico/legali e lettere-tipo, quale strumenti di auto-aiuto, non bastino spesso più a garantire, sul piano pratico, il concreto esercizio dei diritti riconosciuti ai consumatori. Si deve purtroppo continuare a constatare come anche il compito di vigilanza dei mercati (facente capo ad autorità quali quelle garanti della concorrenza, delle telecomunicazioni, dell'energia, la Consob, la Banca d'Italia, le Camere di Commercio, il sistema giudiziario ecc.) venga spesso disatteso, e chi dovrebbe proteggere le parti deboli del mercato si riveli in definitiva un “grande assente”. Noi, quali enti di rappresentanza dei diritti e degli interessi di consumatori e utenti, non siamo sempre in grado di compensare tale deficit e ciò nonostante siano numerose le leggi poste a tutela del consumatore.

Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

Tipo	2018	2017	± %
Consulenze	10.621	10.848	-2
Richieste d'informazione	8.883	10.292	-14
Conciliazioni seguite	813	620	31
Sportello mobile	1.725	2.179	-21
V-Market	4.697	2.613	80
Consulenza su bilancio familiare	7.614	7.713	-1
Conferenze, seminari: (partecipanti)	536	926	-42
Scolaresche	1.618	1.477	10
Centro Europeo Consumatori	5.136	4.060	27
Punto di contatto ODR	1.243	1.078	27
Totale contatti con i consumatori	42.886	41.806	3
Valore recuperato	2.085.087 €	1.793.533 €	16

Tipo	2018	2017	± %
Pubblicazioni distribuite	250.900	246.050	2
Comunicati stampa	298	316	-6
Interviste	398	392	2
Segnalazioni all'Antitrust	50	29	72
Visitatori siti	1.529.790	1.474.181	4
Pagine internet viste	2.790.936	3.815.391	-27
Abbonati newsletter	14.716	14.766	0
Utenti del libretto contabile online	14.787	14.116	5
Follower/Fans reti “social”	4.018	3.740	7

€ Servizi finanziari

Quanto costa un conto corrente?

Possibili risparmi fino a 200 euro.

In media aumenti del 10%, con punte di quasi il 40%

Nell'estratto conto di fine anno, le banche devono indicare, in un apposito riepilogo, tutte le spese che il conto corrente ha generato nel corso dell'anno. Il confronto effettuato di recente dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) può aiutare a confrontare i costi con le condizioni attualmente offerte dal mercato.

Il CTCU ha confrontato i costi dei conti correnti di banche locali e nazionali. Siccome le indicazioni fornite dalle banche nei cd. fogli informativi non corrispondono spesso alla realtà – una banca indica, ad esempio, stranamente che il suo conto online non è adatto all'uso online – nel confronto abbiamo creato dei profili-tipo ad hoc, calcolando il costo complessivo per ciascun profilo (per maggiori vedasi le tabelle distinte per varie tipologie di correntisti sul sito del CTCU).

Conti correnti allo sportello

Una famiglia, cliente di banca "tradizionale", che utilizza un classico conto allo sportello, spende, in media, oltre 160 euro all'anno. La forbice fra l'offerta più economica e quella più cara è di oltre 200 euro. La migliore offerta su piazza è quella della Raika Ritten, con un costo di 54,60 euro annuo, oltre all'imposta di bollo, qualora dovuta. Nota negativa per alcune banche locali che richiedono commissioni per i bonifici in entrata: se una famiglia di due persone percepisce regolari entrate, quali stipendio, pensione o assegno di mantenimento, queste spese possono gravare anche per ulteriori 25 euro all'anno e oltre.

Conti correnti online

Il tempo del "costo zero" sembra essere agli sgoccioli anche per i conti online. I conti a canone zero si possono certo ancora trovare, ma la gratuità è, di norma, subordinata alla presenza di determinate condizioni (es. regolari bonifici in entrata, una giacenza minima, ecc.). Sensibile poi è l'aumento del costo per le carte di credito: dall'ultimo nostro confronto si sono registrati aumenti anche di 10-15 euro, con analogo aumento dei costi totali. In media, anche un conto online costa all'incirca 115 euro all'anno, con una differenza fra il meno caro e il più caro di 180 euro. In caso di regolare accredito (stipendio mensile o di pensione o simili) il conto più economico risulta essere il conto corrente "Arancio" di ING con costo pari a zero euro. Chi invece non voglia tenere sott'occhio i requisiti da rispettare per assicurarsi la gratuità del conto, può trovare una buona alternativa nel conto della Fineco, a 19,95 euro annui.

Pensionati

Stando alle informazioni disponibili online, il conto corrente base gratuito per i pensionati sembra aver preso finalmente piede: eseguendo una ricerca alla voce "conto pensione" si viene, difatti, rimandati a tale tipologia di conto su quasi tutti i siti delle banche. Si auspica che anche nei colloqui presso la banca questa alternativa sia la prima ad essere proposta. I pensionati faranno comunque bene a richiedere esplicitamente questo conto, previsto per legge (ulteriori informazioni nel ns comunicato stampa di giugno 2018, www.consumer.bz.it/it/conti-base-tutti-i-criteri-fissati-dal-mef).

→ I dettagli del confronto con le singole schede sono disponibili al sito www.verbraucherzentrale.it, in tutte le ns. filiali e presso lo sportello mobile.

Lettera ai soci

Invito all'ASSEMBLEA DEI SOCI lunedì 29.04.2019 alle ore 14.00 per la prima convocazione e **martedì 30.04.2019 alle ore 14.00 per la seconda convocazione nella grande Sala conferenze del Palazzo provinciale 11 (edificio bianco vicino alla stazione ferroviaria), Via Renon 4 a Bolzano.**

I soci del CTCU sono cordialmente invitati all'assemblea dei soci di cui sopra, dove il direttore propone il seguente ordine del giorno:

1. Protocollo
2. Relazione sull'anno appena trascorso
3. Rendiconto e bilancio 2018
4. Resoconto del revisore dei conti e relative delibere
5. Bilancio di previsione e programma di lavoro 2019 - Delibera
6. Ammissione dei nuovi soci
7. Rotazione del Presidente
8. Adeguamento degli statuti del CTCU al nuovo Codice del Terzo Settore (dalle ore 15.00 in presenza del notaio).
9. Varie ed eventuali

Con saluti collegiali
Agostino Accarrino, Presidente

Hanno diritto a partecipare all'assemblea generale tutti i soci che hanno regolarmente pagato la quota associativa attuale.

🚗 Trasporti & comunicazioni

Ecoincentivi ed eco-bonus per l'acquisto di auto elettriche ed ibride in provincia di Bolzano

Il CTCU: costo del rifornimento elettrico pubblico inaccettabile

Fra acquisto e spese di gestione, la scelta per un'auto elettrica oppure ibrida non è cosa semplice: districarsi fra le varie offerte e i diversi incentivi può essere più complicato di quello che si pensava.

Nel confronto delle spese di acquisto e di gestione di due autovetture della stessa casa automobilistica (Smart Automobiles) e lo stesso modello (Smart Fortwo), una elettrica e l'altra a benzina, salta all'occhio che per rendere l'acquisto vantaggioso bisogna

percorrere almeno 25.000/30.000 km all'anno. Sfatando perciò il mito che l'auto elettrica - specialmente di queste dimensioni - sia adatta a chi la utilizza soprattutto in città. Quale alternativa si può optare per un veicolo elettrico in car-sharing.

L'autonomia delle auto elettriche a latitudini temperate è limitata dalle basse temperature invernali e dalla necessità di avere aria condizionata in estate, fattori che possono influenzare significativamente la

convenienza economica dell'acquisto di un'auto elettrica. Sta inoltre diventando evidente che il consumo di energia elettrica sarà superiore a quanto dichiarato dai produttori.

Questo il commento del direttore del CTCU Walther Andraus: "Bisogna intervenire sul costo delle colonnine di ricarica, soprattutto quelle pubbliche. È un vero salasso per le tasche dei consumatori che frena lo sviluppo della mobilità elettrica. Il CTCU chiede ai parlamentari di intervenire per togliere di mezzo questo balzello inaccettabile"

Ecoincentivi Norditalia (Tab.1)

	Prov. Bolzano ⁽¹⁾	Prov. Trento	Friuli-Venezia Giulia ⁽²⁾	Valle d'Aosta	Veneto	Lombardia	Eco-Bonus statale
acquisto auto elettrica pura	€ 4.000,00	€ 4.000,00	Min. € 3.000,00 Max. € 5.000,00	€ 5.000,00	€ 3.500,00	€ 6.000,00 ⁽³⁾	€ 6.000,00 max
acquisto auto ibrida	€ 2.000,00	€ 2.000,00	€ 4.000,00	€ 5.000,00	€ 3.500,00	€ 4.000,00	€ 2.500,00
esenzione bollo	5 anni	5 anni	5 anni	5 anni	5 anni	3 anni	5 anni
acquisto stazione ricarica	Max. € 1.000,00	€ 1.500,00	Dato non disponibile	€ 100,00	€ 1.000,00	€ 1.500,00	Detrazione del 50% su importo di max € 3.000 in 10 anni

1: agevolazioni attualmente non cumulabili con altre agevolazioni pubbliche (delibera della Provincia di Bolzano n. 1003/2017).

Nell'accordo di Governo provinciale per la legislatura 2018-2023 è tuttavia prevista il cumulo dei contributi per l'acquisto di veicoli elettrici con le sovvenzioni statali (ECO-BONUS);

2: i contributi sono cumulabili con altri incentivi ottenuti a copertura della medesima spesa nel limite del 100% della spesa sostenuta per l'acquisto del veicolo ecologico nuovo (legge regionale del Friuli-Venezia Giulia n. 45/2017);

3: riferito ad incentivo per veicoli di peso fino a 1,5 tonnellate

€ Servizi finanziari

Confronto conti deposito: rendimenti in leggero aumento
Anche il 2,00% (lordo) per un vincolo a 12 mesi; il 3,00% per i 5 anni
L'offerta locale fatica a tenere il passo con i rendimenti di analoghi prodotti di banche nazionali

I dati della Banca d'Italia parlano chiaro: nel risparmio finanziario, le famiglie in Alto Adige prediligono i prodotti di liquidità, quali conti correnti, postali oppure conti deposito che costituiscono quasi il 30% circa della ricchezza complessiva delle famiglie (il resto è costituito da altre attività finanziarie, oltre che da ricchezza reale, cioè abitazioni e altre forme di immobilizzazioni). Nell'ultimo decennio è aumentato l'interesse nei confronti di tali attività finanziarie, che ammontano a circa i 2/3 del risparmio finanziario complessivo.

I normali conti correnti - come mostrato anche dal recente confronto del CTCU (vedasi www.consumer.bz.it/it/quanto-costa-allanno-un-conto-corrente) - non offrono

ormai più alcun rendimento, mentre il costo medio di un c/c si aggira sui 160 euro: ciò rende questo tipo di prodotto, di fatto, un costo e basta.

Sul lato rendimenti, più interessanti sono invece i cd. conti deposito. I conti deposito, al pari dei conti correnti, sono garantiti fino ad un controvalore di 100.000,00 € dal cd. Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, aspetto questo da non sottovalutare in tempi di scarsa fiducia (a volte non sempre immotivata) verso altre forme di investimento, che potrebbero invece mettere a rischio il capitale investito e la cui rendita è spesso incerta (vedasi ad esempio azioni, fondi, polizze vita oppure prodotti finanziari complessi).

Offerte delle banche a livello nazionale

Banca / Vincolo 12 mesi	Tasso lordo	Tasso effettivo (al netto delle spese)	Caratteristiche	Guadagno netto
Creval	2,00%	1,29%	✓ svincolabile prima della scadenza ✓ capitalizzazione trimestrale	255,90 €
Twist	1,55%	0,97%	✓ svincolabile prima della scadenza ✓ liquidazione mensile	192,80 €
Banca Privata Leasing	1,50%	0,92%	✓ non svincolabile prima della scadenza ✓ liquidazione anticipata	182,03 €

Offerte delle banche locali

Banca	Vincolo	Tasso lordo p.a.	Tasso netto imposta	Caratteristiche
Raika Ritten – Cassa Rurale Renon	36 Mesi	1,10%	0,81%	liquidazione interessi a scadenza vincolo importo minimo: € 5.000,00 svincolo anticipato: -50% sul tasso pattuito
Raiffeisen Landesbank Südtirol AG	6 Mesi	0,20% ⁽¹⁾ – 0,25% ⁽²⁾	0,15%-0,19%	liquidazione interessi: a scadenza vincolo; annuale per durate 2-3-5 anni importo minimo: € 5.000,00 riduzioni interessi per svincolo anticipato costi – vedi F.I.
	12 Mesi	0,30% ⁽¹⁾ – 0,35% ⁽²⁾	0,22%-0,26%	
	24 Mesi	0,45% ⁽²⁾	0,33%	
	36 Mesi	0,55% ⁽²⁾	0,41%	
Cassa Risparmio Bolzano – Dolomiti Direkt	60 Mesi	0,90% ⁽²⁾	0,67%	liquidazione interessi a scadenza vincolo importo minimo: € 5.000,00 estinzione anticipata: tasso minimo (0,25%) per scadenze a 24 e 36 mesi
	12 Mesi	0,60%	0,44%	
	18 Mesi	0,70%	0,52%	
	24 Mesi	0,90%	0,67%	
	36 Mesi	1,10%	0,81%	

Offerta locale: da rilevazione CTCU dd. 13.02.2019; *Offerte banche nazionali: confrontaconti.ilsolare.com – 12.02.2019
 1) per importi tra 5.000 e 99.000 Euro; 2) per importi oltre i 100.000 Euro

Assicurazione & previdenza

Vetture con targa estera soggette all'obbligo di immatricolazione in Italia: oltre alla targa va cambiata anche la polizza RC auto
CTCU: ecco i nostri consigli per risparmiare!

Il cd. "decreto sicurezza" prevede severe sanzioni per i possessori di veicoli esteri che, avendo spostato la propria residenza in Italia da oltre 60 giorni, non provvedano ad immatricolarli in Italia. Chi immatricola una vettura in Italia deve anche stipulare una polizza rc auto nel nostro Paese. Come noto, le tariffe sono fissate liberamente dalle singole compagnie assicurative, in base a diversi parametri. L'ammontare del premio finale dipende, in larga misura, dalla "classe di appartenenza" del cd. sistema bonus-malus. Questo sistema prevede 18 classi: all'inizio si viene assegnati alla 14-esima classe, mentre la classe 1 è la migliore. Se nel periodo assicurato (l'anno) non vengono causati sinistri, si ha diritto all'avanzamento di una classe (bonus); chi invece causa un sinistro, subisce un "ma-

lus" di due classi. Il sistema è analogo a quelli in uso in Austria e Germania.

Cosa si deve fare per ottenere una classe di rischio migliore?

Riconoscimento degli anni di assicurazione esteri senza sinistri

La compagnia italiana deve riconoscere i periodi senza sinistri. A tal fine, i clienti dovranno presentare una dichiarazione rilasciata dalla "vecchia" compagnia, che attesti il periodo assicurato ed i sinistri causati. Questa dichiarazione è equiparata al cd. "attestato di rischio", ed i periodi vengono quindi tradotti in analoghe classi di bonus.

Il clima chiama

22 marzo: Giornata mondiale dell'acqua
Consigli su come risparmiarla

• **Usare con moderazione lo sciacquone del water**
 Ogni giorno, azionando lo sciacquone del water, vengono sprecati in grande quantità litri e litri di acqua potabile, questo anche perché gli sciacquoni più vecchi necessitano, in media, di ben 9 litri di acqua potabile per ogni scarico; al contrario gli sciacquoni più moderni ne necessitano al massimo di un terzo. Se non si desidera proprio sostituire lo sciacquone, è comunque possibile appendere un cosiddetto peso di arresto dell'acqua; questo evita che lo sciacquone venga completamente riempito (risparmio in media 22 m³ di acqua potabile, ca. 36 euro per una famiglia di 4 persone).

• **Rubinetti che perdono**
 I rubinetti che perdono acqua dovrebbero essere riparati il prima possibile. Un rubinetto che perde 10 gocce al minuto comporta uno spreco pari a circa 1.800 litri all'anno. Spesso la sostituzione della guarnizione del rubinetto è sufficiente ad evitare inutili sprechi nel consumo d'acqua.

• **Limitatori di flusso**
 Installando un limitatore di flusso al rubinetto, una famiglia può risparmiare in media 30 litri di acqua al giorno (risparmio di 11 m³ d'acqua, pari a ca. 18 €)

• **Doccia da 5 minuti**
 Se evitate di farvi il bagno nella vasca da bagno e lo sostituite con una doccia di 5 minuti, potete risparmiare 2/3 dell'acqua (risparmio annuo di ca. 42 m³ per una famiglia di 4 persone, pari a ca. 70 €).

• **Selezionare il programma di lavaggio adatto**
 Nell'uso della lavatrice e della lavastoviglie, la scelta di un programma adeguato può far risparmiare molta acqua potabile.

• **Utilizzare acqua piovana**
 Per l'irrigazione di balconi e giardini dovrebbe essere utilizzata l'acqua piovana, che cade del tutto gratuita dal cielo. Grazie all'uso mirato dell'acqua piovana, il consumo idrico di una famiglia media può essere ridotto fino a ben il 45%!

Riconoscimento della classe migliore in famiglia (legge Bersani)

La cd. norma Bersani prevede che ogni ulteriore vettura in famiglia possa essere assicurata con la classe bonus del primo veicolo. Pertanto chi già detenga, all'interno del proprio stato di famiglia, una vettura assicurata, può usufruire di tale classe per il veicolo da assicurare ex-novo in Italia.

Come trovare una polizza conveniente?

Oltre ad alcuni portali privati, in rete si trova anche il calcolatore dell'Istituto di Vigilanza sulle assicurazioni, IVASS (**Tuo Preventivatore**). Con l'ausilio del calcolatore, i consumatori possono trovare, in poco tempo ed in modo gratuito, la polizza più conveniente per le proprie esigenze e mezzo posseduto: auto, camion, moto, ...

Chi non disponga di accesso ad internet, oppure necessiti di aiuto nel confronto, può rivolgersi al CTCU.

 **Consumo critico**

I Ministeri dell'Ambiente, della Pubblica Istruzione e della Salute devono informare i consumatori sui rischi di smartphone e cellulari

Con la sentenza pronunciata dal TAR del Lazio il 13.11.2018 e pubblicata il 15.1.2019 si chiude un lungo contenzioso avviato per garantire il rispetto delle norme di legge che sanciscono il dovere delle autorità di informare i consumatori sui pericoli dell'elettrosmog.

Per ben 15 anni questi Ministeri non hanno informato; adesso, ed entro 6 mesi, devono realizzare campagne informative come previsto dalla legge. Tali informazioni dovranno essere chiare ed esaurienti, ma anche facilmente comprensibili per i consumatori.

Il CTCU e l'Associazione Rete Onde Civiche ritengono che, per un'informazione corretta, sia indispensabile affrontare i seguenti argomenti.

Competenze cognitive: la ricerca scientifica sul cervello ci indica come sia impossibile pretendere un uso "sensato" degli strumenti digitali da parte di un bambino o di un adolescente. Lavorare o giocare con un mezzo di comunicazione munito di schermo richiede una competenza cognitiva sviluppata, possibile solo a partire dai 13 anni di età. Pretendere a gran voce di dotare la scuola di tablets è del tutto assurdo, oltre che deleterio!



Elettrosmog: i dispositivi mobili funzionano attraverso reti wireless. Mentre il telefono fisso e i collegamenti informatici via cavo, come quelli usati per computer e laptop, non hanno inquinamento elettromagnetico in radiofrequenza, i cellulari, gli smartphone & co. emettono microonde. Questa tecnologia è stata catalogata tra i "possibili cancerogeni" dalla IARC. L'Associazione altoatesina per la bioedilizia sottolinea l'aggressività dei segnali wi-fi in casa come negli ospedali, nelle scuole e nelle case di riposo.

 **Servizi finanziari**

Banca Popolare dell'Alto Adige: il Tribunale di Bolzano ribadisce che la Banca deve pagare i soci che sono receduti dalla società.

Quotidianamente al CTCU clienti della banca si lamentano perché le azioni sono invendibili e per il loro valore.



Cento soci, che avevano esercitato il diritto di recesso dalla Banca a seguito della trasformazione in società per azioni, hanno ottenuto, in sede giudiziale, il riconoscimento di un prezzo per singola azione superiore a quello che era stato determinato dalla Banca. L'Istituto di credito ha, tuttavia, contestato tale determinazione davan-

ti al Tribunale di Bolzano. Nelle more di questo giudizio, si era richiesto al Tribunale di disporre il pagamento delle somme non contestate della singola azione, pari ad euro 12,10, richiesta che è stata pienamente accolta dal Tribunale. La Banca aveva presentato ricorso. Con un'ordinanza esemplare, il Tribunale ha ora rigettato l'istanza della Banca in quanto la mancata autorizzazione della Banca d'Italia al pagamento della azioni non può "incidere né sul giudizio civile, né sul titolo esecutivo che eventualmente ne consegue". La Banca è stata quindi costretta a pagare immediatamente, intanto, il valore di 12,10 euro.

Vendita delle azioni e reclami

Sulla piattaforma HiMtf si trovano attualmente in vendita circa 800/900 mila azioni della Banca Popolare dell'Alto Adige ad un prezzo di 11,90 euro. Nell'ultimo mese sono state vendute poco più di 15.000 azioni. A questo ritmo ci vorrebbero oltre 5 anni per riuscire a liquidare le proprie

 **Konsumentenrecht & Markt**

Arrotondamenti in caso di pagamenti in contanti Nuove regole a seguito dello stop alla produzione di monetine da 1 e 2 centesimi

Negli ultimi giorni al CTCU si registrano numerosi casi di consumatori che desiderano segnalare presunti errori sugli scontrini in relazione al resto ricevuto sul prezzo pagato in negozio.

Così, ad esempio, la signora Laura aveva effettuato un acquisto in negozio per un importo di 1,99 euro, pagando la merce in contanti. Sullo scontrino era stata riportata la voce "arrotondamento +/-" di un centesimo e le erano stati indicati, quale somma da pagare, 2 euro. Laura ci ha chiesto se tale operazione fosse o meno consentita. La nostra risposta è stata: l'esercente ha operato correttamente. Dal 1° gennaio 2018, infatti, per motivi legati ai costi, è cessata la produzione di monetine da 1 e 2 centesimi. La norma di riferimento (art. 13-quater del Decreto Legge 24 aprile 2017 n.50) prevede che l'importo totale da pagare debba essere arrotondato per eccesso o per difetto ai 5 centesimi più vicini alla cifra dell'importo. Nel caso descritto quindi il tutto è avvenuto in maniera corretta e legittima.

Importante: l'arrotondamento deve avvenire in riferimento all'importo monetario complessivo da pagare. Non si devono arrotondare invece i singoli prezzi dei prodotti, la cui somma dà appunto l'importo totale da pagare.

Le monetine da 1 e 2 centesimi non perdono tuttavia la loro validità come mezzo di pagamento e possono continuare ad essere utilizzate.

L'arrotondamento indicato viene applicato anche agli importi che vengono pagati in contanti ad uffici della pubblica amministrazione (oppure su quelli che questa, a sua volta, è tenuta a pagare).

L'applicazione dell'arrotondamento avviene solo a condizione che l'intero pagamento avvenga in contanti; per importi pagati tramite carta di credito, bancomat e mobile payment (pagamento attraverso telefono cellulare) non sono previsti arrotondamenti.

azioni. Dall'ultimo aumento di capitale (fine 2015), le azioni della Banca Popolare hanno perso circa il 38% del loro valore (da € 19,20 per azione agli attuali € 11,90); anche se il prezzo è fortemente diminuito, le vendite continuano ad avvenire con il contagocce. Intanto, quotidianamente, il Centro Tutela Consumatori Utenti sta ricevendo numerose contestazioni da parte di azionisti dell'istituto, i quali lamentano il prezzo molto basso dei titoli e l'invendibilità degli stessi. I clienti della Banca stanno manifestando tutto il loro disappunto riguardo le modalità con cui le azioni sono state vendute e anche riguardo l'avvenuta trasformazione della banca in società per azioni.



Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Bollette gas: dal 1° gennaio 2019 prescrizione ridotta da 5 a 2 anni anche per le fatture del gas

Come ha reso noto ARERA, anche per le bollette del gas, dal 1° gennaio 2019, nel caso di **rilevanti ritardi nella fatturazione per responsabilità del venditore o del distributore, il cliente potrà eccepire la prescrizione** e pagare solo gli importi fatturati relativi ai consumi più recenti di 2 anni.

La riduzione della prescrizione da 5 a 2 anni era stata già introdotta per le forniture elettriche dallo scorso 1° marzo, in attuazione della Legge di bilancio 2018.

Al fine di offrire una maggiore trasparenza sugli importi "prescrivibili" e per rendere più agevole ai clienti esercitare i propri diritti, i venditori saranno tenuti a emettere una fattura separata contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di 2 anni.

In alternativa, tali importi dovranno essere evidenziati in maniera chiara e comprensibile nella fattura contenente anche gli importi per consumi più recenti.

In ogni caso, i venditori sono tenuti ad informare l'utente della possibilità di eccepire gli importi prescrivibili e a fornire un format (disponibile anche sul proprio sito e presso eventuali sportelli fisici) che faciliti la comunicazione della sua volontà di non pagare, nonché ad indicare un recapito postale, fax o un indirizzo email a cui inviare tale comunicazione.

Inoltre, gli importi oggetto di prescrizione dovranno essere automaticamente esclusi dai pagamenti nel caso fosse stata scelta la domiciliazione bancaria/postale o su carta di credito come modalità di addebito.



Azioni di banche popolari e casse di risparmio: importante sentenza del Tribunale di Teramo per gli azionisti di una banca

La Tercas è stata condannata a restituire tutti i risparmi investiti da 4 risparmiatori

Qualche tempo fa, il Tribunale di Teramo ha emesso un'interessante sentenza in tema di acquisto di azioni proprie di una banca. La sentenza è favorevole a quattro risparmiatori che avevano investito ancora nel 2006 i loro risparmi - quasi 200.000 euro - in azioni della Cassa di Risparmio di Teramo (Tercas), passata nel 2014 a Banca Popolare di Bari. I risparmiatori sono stati difesi dall'Avv. Prof. Massimo Cerniglia, che collabora anche con il Centro Tutela Consumatori Utenti e sta assistendo anche risparmiatori dell'Alto Adige, impegnati in azioni legali contro banche locali.

Nella causa avviata 3 anni fa davanti al Tribunale di Teramo, i risparmiatori avevano denunciato il comportamento non corretto e non trasparente della Banca, che aveva venduto loro propri titoli azionari in occasione di un aumento di capitale, avvenuto ancora nel 2006.

Si tratta di una delle prime sentenze di tribunali di merito italiani su cosiddetti "titoli illiquidi" (azioni bancarie non quotate) e cioè su strumenti finanziari particolarmente rischiosi in quanto non quotati in Borsa.

Il Tribunale abruzzese ha affermato, in particolare, che la Banca non ha provato di aver dato ai clienti una informativa chiara e trasparente, per cui le negoziazioni erano inadeguate per tipologia ed oggetto, limitandosi ad apporre dizioni oscure e non trasparenti e comunque clausole di stile tra l'altro prive di specifiche sottoscrizioni. In breve, la condotta complessivamente tenuta dalla Banca nella caso in esame è contraria a quanto stabilito dall'art.29 del Regolamento Consob del 1998, non avendo la banca provato di aver adottato la particolare diligenza, correttezza e completezza di informativa ed autorizzazione richiesta dalla legge e dalla unanime giurisprudenza.

La banca è stata condannata a restituire tutte le somme impiegate per l'acquisto dei titoli oltre alla rivalutazione e ad interessi dal 2006 nonché al rimborso delle spese legali.

Il giroscopio · Il giroscopio

Che cos'è il kimchi?

Il termine coreano "kimchi" indica sia la preparazione di verdure fermentate, che il piatto pronto a base di verdure sottoposte a fermentazione lattica. Per prepararlo si utilizzano tradizionalmente verdure come cavolo cinese, rafano, carote, cetrioli e peperoni: una volta salate e speziate con aglio, peperoncino, salsa di soia e salsa di pesce, le verdure vengono fatte marinare e fermentare in vasi di terracotta.

I batteri lattici in esso contenuti svolgono un effetto benefico sulla flora intestinale e sul sistema immunitario. In passato il kimchi rivestiva un'importanza fondamentale per fornire all'uomo una buona quantità di vitamine anche in inverno: oltre a calcio e ferro, infatti, esso contiene molta vitamina C e A, e persino vitamina B12.

Il kimchi non esiste in un'unica forma, ma in diverse forme che variano a seconda dei prodotti di base, utilizzati in partenza. Chi è affetto da allergie al pesce o ai crostacei dovrebbe sempre verificare gli ingredienti del kimchi, prima di consumarlo.

Comunicazione all'Enea per i lavori di ristrutturazione edilizia che comportano un risparmio energetico e bonus mobili

Chi aiuta nella dichiarazione Termine slittato al 1 aprile 2019

La legge di Bilancio 2018 aveva previsto l'estensione dell'obbligo di comunicare telematicamente all'Enea i lavori di ristrutturazione edilizia che accedono alla detrazione del 50% e che comportano un effettivo risparmio energetico, nonché l'acquisto di elettrodomestici in classe energetica A e A+ (bonus mobili).

Tale adempimento è slittato, per gli interventi la cui data di fine lavori (collaudo, certificazione di fine lavori, dichiarazione di conformità) al 1 aprile 2019. Per i lavori ultimati dopo il 21.11.2018, la comunicazione Enea deve essere invece eseguita entro 90 giorni dal termine dei lavori.

I dati tecnici richiesti devono essere trasmessi telematicamente avvalendosi del portale (<http://ristrutturazioni2018.enea.it>), realizzato dall'Enea d'intesa con il Mise (Ministero dello Sviluppo Economico) e con l'Agenzia delle Entrate e rivolto agli utenti per la trasmissione dei dati tecnici relativi agli interventi soggetti all'obbligo di comunicazione.

Chi decidesse di incaricare una ditta per la compilazione della dichiarazione da trasmettersi all'Enea, trova sul sito del CTCU - www.consumer.bz - un elenco delle ditte che offrono tale prestazione. Prima di formalizzare tale incarico, consigliamo di chiedere più preventivi per poterli confrontare fra loro. I prezzi applicati sono liberi e quindi, a parità di servizi, potrebbero presentare differenze.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



giroscopio · Il giroscopio

Il 22 marzo: Giornata mondiale dell'acqua Bere acqua del rubinetto, una decisione che fa bene all'ambiente

L'acqua è un bene che consente all'uomo di sopravvivere e allo stesso tempo è una risorsa limitata del Pianeta. Questi sono gli aspetti più importanti per i quali si celebra ogni anno il 22 marzo la Giornata mondiale dell'acqua. Il CTCU fornisce alcune informazioni in merito all'importanza dell'acqua che esce dai rubinetti di casa, raccomandandone il consumo. L'acqua destinata al consumo umano (acqua potabile e per altri usi domestici) è soggetta a standard minimi all'interno dell'Unione europea. Questi standard sono fissati dalla direttiva UE sull'acqua potabile (direttiva n.98/83/CE), alla quale la Commissione europea ed il Parlamento europeo stanno lavorando per un suo aggiornamento.

La nuova bozza prevede che gli Stati membri debbano migliorare ulteriormente l'accesso all'acqua potabile sicura e pulita per tutti, in particolare per le persone più vulnerabili ed escluse. Secondo le stime dell'iniziativa popolare europea "Right2Water", dai sei agli otto milioni di persone in Europa non hanno un accesso sicuro all'acqua potabile oppure a strutture igienico-sanitarie adeguate. Problemi riguardanti il livello di qualità dell'acqua potabile riguardano al momento 20 milioni di persone in Europa.

Fra le altre disposizioni vi è quella per cui le fontanelle liberamente accessibili devono essere installate in spazi pubblici, strutture pubbliche, centri commerciali e aeroporti, consentendo così alla popolazione di aver accesso all'acqua potabile. Gli Stati membri dovrebbero inoltre promuovere la fornitura di acqua potabile, a titolo gratuito oppure dietro pagamento di un piccolo corrispettivo, sia presso ristoranti che mense. Per gli inquinanti, come il piombo oppure batteri dannosi per la salute, i valori massimi ammissibili saranno inaspriti e saranno introdotti nuovi valori limite per i cd. "interferenti endocrini". In futuro sarà inoltre monitorato anche il contenuto di microplastiche presenti nell'acqua. I consumatori dovranno inoltre ricevere maggiori e migliori informazioni sulla qualità dell'acqua che esce dai loro rubinetti. Si spera che queste misure, che mirano a rafforzare la fiducia dei cittadini verso l'uso di acqua potabile, possano portare anche ad un uso più diffuso dell'acqua che esce dal rubinetto di casa e, quindi, ad una riduzione del consumo di acqua in bottiglia. Per far sì che le nuove norme divengano operanti, occorre però che il Parlamento europeo e gli Stati membri raggiungano un accordo a riguardo.



Vendite porta a porta di "dispositivi contro intossicazioni ed esplosioni causate da perdite di gas" - La loro installazione non è obbligatoria!

Il recesso dal contratto è possibile entro 14 giorni dalla consegna del prodotto.

Cambia il nome dell'azienda e del dispositivo, prima sensore antigas, oggi dispositivo contro intossicazioni ed esplosioni, ma la sostanza è sempre la stessa: negli ultimi giorni si stanno moltiplicando le segnalazioni al CTCU riguardo ad un'azienda che sta vendendo nelle nostre zone tali dispositivi (quelli che una volta chiamavano rivelatori di fughe di gas).

Il CTCU ricorda che l'installazione di tali sensori non è assolutamente obbligatoria e non è prevista in alcun modo dalle legge. I consumatori non sono quindi obbligati a far entrare alcun rappresentante della ditta all'interno del proprio appartamento, né tanto meno sono obbligati ad acquistare il prodotto. Sarebbe anche opportuno verificare prima se sul mercato esistono dispositivi analoghi, confrontandone eventualmente i relativi prezzi. Trattandosi inoltre, di "vendite porta a porta", così come previsto dal Codice del Consumo, al consumatore è consentito recedere (cd. diritto di ripensamento) entro 14 giorni di calendario dalla sottoscrizione del contratto o dalla consegna del prodotto, preferibilmente a mezzo lettera raccomandata a.r. L'apparecchio va, in questo caso, restituito alla sede della ditta a spese del consumatore stesso, secondo le modalità e all'indirizzo indicato nel contratto.

Bollette cartacee per luce e gas

ARERA ribadisce: no a costi aggiuntivi per le bollette cartacee

Negli ultimi mesi ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) ha adottato alcuni provvedimenti, anche sanzionatori, nei confronti di alcune note società del settore energetico e gas che applicavano ai propri clienti sovrapprezzi per l'invio delle fatture cartacee.

I provvedimenti di ARERA (gli ultimi in ordine di tempo sono, ad esempio, le contestazioni a Dolomiti Energia e A2A, mentre un altro provvedimento è del 15 novembre scorso, nei confronti di Acea Energia Spa Roma) richiamano il divieto contenuto nell'art. 8 dell'art. 9 del d.lgs n.102 del 4/7/2014 (attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica) il quale prevede che "L'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico assicura che non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture, delle informazioni sulla fatturazione e per l'accesso ai dati relativi ai loro consumi." Lo stesso decreto prevede anche sanzioni amministrative pecuniarie (da 300 a 5.000 euro) per ogni violazione del divieto.

Anche nel caso di offerte attivabili solo online, ARERA ha ritenuto che le maggiorazioni, espresse anche, a volte, come extra-costo sul kWh o lo smc erogato (es. 0,01 €/kWh), per l'invio di bollette cartacee costituiscano una "perdurante lesione del diritto dei clienti finali a una corretta fatturazione dei consumi energetici".

I residui di pesticidi si possono eliminare, lavando la frutta?

La buccia della frutta che si acquista può recare tracce di pesticidi. Il metodo più efficace per eliminare questi residui sarebbe quello di sbucciare i frutti, ma siccome è proprio immediatamente sotto la buccia, ad esempio nelle mele, che si trovano molte vitamine preziose, questa soluzione non è generalmente consigliata. Un metodo migliore per conservare le vitamine è lavare la frutta. "Se si lava bene la frutta sotto l'acqua calda corrente e alla fine la si passa vigorosamente con uno strofinaccio, si riesce a eliminare gran parte dei residui di pesticidi", spiega Silke Raffener, nutrizionista presso il CTCU. "Anche la frutta che poi viene sbucciata andrebbe comunque prima lavata, affinché le sostanze nocive della buccia non vengano trasportate sulla polpa". Si ottiene una pulizia ancora più approfondita mescolando l'acqua con della soda o del lievito - tuttavia, bisognerebbe lasciare la frutta in questa soluzione per circa 15 minuti. Le bucce di banana non sono commestibili, ma è comunque consigliabile lavarsi le mani dopo avere sbucciato questi frutti perché le banane sono spesso contaminate da fungicidi. Ai bambini piccoli bisognerebbe sempre darle in mano soltanto quando sono già sbucciate.

Si va sul sicuro scegliendo frutta da coltivazioni biologiche, che normalmente reca molti meno residui di antiparassitari rispetto alla frutta da agricoltura tradizionale.



Colophon

Editore: ISSN 2532-3490
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Walther Andreas
Redazione: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.
Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della L.P. n. 15/1992 per la promozione della tutela dei consumatori in Alto Adige.

Ottenuto contributo da parte del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri nonché dai contribuenti tramite il 5 per mille dell'IRPEF.

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati.

Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - info@centroconsumatori.it. Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

giroscopio · Il giroscopio

✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

Via Dodiciville, 2 - I-39100 Bolzano
Tel. 0471 97 55 97 - Fax 0471 97 99 14
info@centroconsumatori.it

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Ogni anno il CTCU assiste oltre 40.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Fra i suoi fini vi è anche quello di cercare di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione. Grazie a sovvenzioni pubbliche il CTCU può offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun+mer 10:00-14:00, mar+gio 10:00-12:00 + 14:00-16:00, ven 8:30-12:30
- Sedi periferiche**
 - Bressanone,** via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00*)
 - Brunico,** viale Europa 20 (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar + mer 14:00-17:00, gio 9:00 - 12:00
 - Chiusa,** Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
 - Egna,** Largo Municipio 3 (331-2106087), mar 15:00-17:00
 - Lana,** via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00
 - Malles,** via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
 - Merano,** via Goethe 8 (si accede via Otto Huber, 84)(0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
 - Passiria,** S. Leonardo, via Passiria 3, (0473-659265), lun 15-17
 - S. Martino,** Picolino 71 (0474-524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00
 - Silandro,** Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° 4° gio/mese 9:00-12:00
 - Vipiteno,** Città Nuova 21 (0472-723788), lun 9:30-12:30
- Associazione partner a Trento:** CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it
* solo su prenotazione
- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Crispi 15/A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- Consulenza condomino:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

Per le consulenze è gradito l'appuntamento. Questo ci permette di offrirvi un servizio migliore.

Le nostre offerte: (Il numero fra parentesi indica la relativa sede.)

i informazioni

- fogli informativi (1, 2, 3, 4, 5)
- rivista "Pronto Consumatore" (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- comunicati stampa (1, 2, 3, 4, 5)
- biblioteca (4)
- raccolta test sui prodotti (1, 5)
- noleggio misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

@servizi online

- www.centroconsumatori.it - il portale dei consumatori (con informazioni attuali, confronti prezzo, calcolatori, lettere tipo e altro ancora)
- www.conciliareonline.it
- informazioni europee per il consumatore: www.euroconsumatori.org
- libretto contabile online: www.contiincasa.centroconsumatori.it/
- L'esperto dei consumatori risponde: www.espertoconsumatori.info
- Mappa del consumo sostenibile (Bolzano): www.equocentroconsumatori.it/
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: seguiteci @CTCU_BZ

☀️ consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (lun 9-12:00 + 14-17:00, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

📖 formazione dei consumatori

- visite di scolaresche e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

📄 altri servizi offerti:

- accompagnamento per l'acquisto di auto usate
- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire

Aktuelle Termine:

09.05.2019, ore 10 - 18

Giornata dell'Europa

il Centro Europeo Consumatori vi aspetta in Piazza Silvius Magnago a Bolzano con lo Sportello Mobile del Consumatore

✓ Sportello Mobile



Aprile

02	09:30-11:30 Cortina, Piazza principale
03	09:30-11:30 Verano, Piazza paese
04	09:30-11:30 Marlengo, Piazza chiesa
05	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
08	09:00-10:00 Siusi, Piazza Principale 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza Kraus
09	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
10	09:30-11:30 Gais, Piazza Municipio
11	09:30-11:30 Varna, Piazza Municipio
12	09:30-11:30 Postal, Galleria Mucchele
13	09:30-11:30 Montagna, Piazza della Chiesa
15	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Principale
16	09:30-11:30 Barbiano, Piazza della Chiesa
17	09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
18	09:30-11:30 Perca, Parcheggio pompieri
24	15:00-17:00 Brunico, Bastioni
27	09:30-11:30 Andriano, Piazza San Urbano
29	09:30-11:30 Appiano, Piazza H.W. Tyrol
30	09:30-11:30 Curon Venosta, Piazza Municipio

Maggio

01	09:30-12:30 Fiè allo Sciliar, Piazza della festa
03	09:30-11:30 Villandro, Piazza Municipio 15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
06	09:00-10:00 Siusi, Piazza Principale 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza Kraus
07	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
08	09:30-11:30 Tesimo, Piazza Municipio
11	09:30-11:30 Sluderno, Via Palla

5%

Il 5 per mille a sostegno delle battaglie del CTCU
Codice fiscale
94047520211

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

